

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SDM BANK SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH: STUDI PADA BPRS BERKAH RAMADHAN

Hermanto

Universitas Prof. Muhammadiyah Dr. Hamka

Abstract. *The Influence of Islamic Banking Human Resources Service Quality On The Customer Satisfaction: Study at BPRS Berkah Ramadhan.* The purpose of this study was to observe the effect of the quality of human resource services of Islamic banks on customer satisfaction. The analysis technique used in this study is the multiple linear regression method. Data collection in this study combines the questionnaires and interviews. The sampling technique used in this study is accidental sampling method. The results show that there is a quality of the human resources of Islamic banks have an influence on the level of customer satisfaction either partially or simultaneously. While partially, only guarantees only variable that has a significant effect. This shows that it is necessary to improve the quality of service in the SRB Blessings of Ramadan in improving customer satisfaction.

Keywords: service quality, customer satisfaction, multiple regression

Abstrak. *Pengaruh Kualitas Pelayanan SDM Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Pada BPRS Berkah Ramadhan.* Tujuan dari penelitian ini ialah untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan sumber daya manusia bank syariah terhadap kepuasan nasabah. Teknik analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini ialah metode regresi linier berganda. Pengumpulan data dalam penelitian ini memadukan antara penyebaran kuesioner dan wawancara. Teknik pengambilan sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini ialah metode pengambilan sampel aksidental. Hasil yang ada menunjukkan bahwa terdapat kualitas sumber daya manusia bank syariah memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah baik secara parsial maupun simultan. Sedangkan secara parsial, hanya variabel jaminan saja yang memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan di BPRS Berkah Ramadhan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, regresi berganda

PENDAHULUAN

Mengingat yang dikelola oleh bank adalah dana, baik dana pemilik maupun dana masyarakat, maka sektor perbankan mengendalikan kepercayaan. Oleh karena itu, selain membutuhkan tenaga-tenaga terampil dan professional, bank harus dikelola oleh sumber daya manusia yang memiliki integritas moral yang baik dan terpercaya. Bank syariah memiliki kegiatan usaha antara lain, menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, melakukan penyaluran dana, memberikan jasa-jasa, yang kesemuanya dilakukan dengan prinsip syariah (Budisantoso dan Triandaru, 2006).

Menyadari pentingnya pengembangan sumber daya manusia ini, Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Direksi No. 23/80/KEP/DIR tanggal 28 Februari 1991, mewajibkan bank untuk menyediakan dana pendidikan pegawai sekurang-kurangnya 5% dari anggaran pengeluaran sumber daya manusia setiap tahun untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai bank dalam bidang operasional dan pengelolaan bank (Dendawijaya, 2009).

Adapun dasar pertimbangan SK tersebut antara lain adalah karena sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan dan kesehatan suatu bank sehingga perlu dipersiapkan yang professional yang perlu diciptakan dalam waktu panjang dan dengan biaya yang besar. Setiap bank wajib mengupayakan peningkatan kemampuan dan keterampilan pegawainya guna memenuhi kebutuhan tenaga professional.

Manajemen SDM berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada para pekerja dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan kemampuannya, agar menjadi sumber daya manusia yang kompetitif. Pelayanan diberikan dengan menyelenggarakan program-program yang berisi kegiatan perluasan, perbaikan sikap, penambahan pengetahuan dan keterampilan, dan upaya-upaya menciptakan rasa aman dan kepuasan bekerja (Nawawi, 1998). Jadi, apabila kualitas SDM harus baik mereka perlu adanya rasa nyaman dan aman dalam bekerja, akan memberikan loyalitas yang baik pada perusahaan dimana tempat mereka bekerja.

Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, sering juga ditemukan masalah-

masalah dalam pengelolaan pelayanan sebuah perusahaan dan ketidakberhasilan memuaskan sebagian besar pelanggan mereka. Maka dari itu diperlukan peningkatan kualitas pelayan agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam menunjang pencapaian bisnis di lingkungan suatu perusahaan, hanya mungkin diwujudkannya jika mampu menyediakan tenaga kerja yang berkualitas. Oleh karena itu tujuan Manajemen SDM adalah mewujudkan SDM yang berkualitas, agar mampu mewujudkan tujuan bisnis berupa produk dan pelayanan yang berkualitas (Nawawi, 1998). Pelayanan dan etika pemasaran produk jasa bank harus dilakukan dengan baik dan benar sehingga mendapat simpati dan menarik bagi masyarakat calon nasabah yang bersangkutan. Apabila pelayanan dan etika bank dilakukan dengan baik dan benar maka pemasaran produknya diharapkan akan berhasil baik pula.

Kualitas karyawan atau SDM yang baik itu harus memiliki pengetahuan akademik yang luas serta keterampilan yang handal, karena pengetahuan dan keterampilan merupakan kunci utama seorang SDM yang berkualitas pengembangan pengetahuan dan keterampilan harus dilakukan agar pelayanan terhadap nasabah dapat ditingkatkan, tidak hanya pengetahuan dan wawasan saja yang menjadi faktor penting dalam kualitas seorang SDM, pelayanan yang diberikan oleh seorang SDM merupakan kualitas SDM itu sendiri, pelayanan yang diberikan dari satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara tamah, adil, cepat tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi nasabah itu sendiri (Hasibuan, 2006).

Dalam hal ini kepuasan nasabah dapat tercapai yaitu dalam beberapa faktor yang meliputi tersedianya sarana dan prasarana yang baik, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah serta dapat menjaga kerahasiaan nasabah baik dari segala informasi maupun data nasabah yang tercatat pada dokumen bank yang wajib dilindungi dan dirahasiakan. Salah satu faktor utama penyebab permasalahan perbankan dewasa ini adalah kurangnya integritas para pemilik serta rendahnya kompetensi pengelola bank sehingga kegiatan bank tidak lagi dikelola secara

sehat bahkan dimanfaatkan untuk kepentingan pribadi para pemilik, pengurus atau pihak lainya.

Professional bagi para bankir merupakan keharusan yang tidak dapat ditawar lagi. Bahkan, karena pentingnya profesionalisme dan etika bankir, bank Indonesia sangat berkepentingan untuk menyaringnya melalui *fit and proper test*. Kualitas keberhasilan bagi seorang bankir agar mempunyai nilai yang tinggi di samping diukur dari kemampuan juga kemauan memahami dan melaksanakan etika luhur yang berlaku dan diterima sebagai norma atau nilai kapantasan dalam menjalankan profesinya di masyarakat.

Keandalan sebuah organisasi bisnis tidak terletak pada kekayaan finansialnya, tetapi pada kepiawaian memelihara kualitas produk atau jasa, simpati dan empati *customer*, penghargaan terhadap karyawan, tanggap terhadap perubahan lingkungan, selektif, efisien dan efektif dalam pengeluaran, tak pernah berhenti belajar, selalu berinovasi dan lain-lain (Yuniarsih, 2011).

Namun disamping beberapa faktor di atas, organisasi bisnis masih memiliki modal atau kekayaan lain, yang bisa meningkatkan kualitas, kinerja, daya tahan dan daya tempurnya di kancah bisnis, yaitu modal intelektual. Modal intelektual menjadi motor penggerak yang akan menentukan strategi bisnis perusahaan kemas depan. Bahwa modal intelektual sangat berharga dan vital posisinya dalam organisasi bisnis bisa dilihat dari apa yang dikandungnya. Di era globalisasi ekonomi dan reformasi total ini, pengetahuan dan informasi merupakan bahan baku utama ekonomi. Aktivitas bisnis apa pun tidak akan jalan maksimal dan efektif tanpa dukungan sistem informasi yang bisa memasok dan mengirim informasi ke sasaran-sasaran yang relevan.

METODE

Dalam penulisan ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Analisis linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y), analisis ini digunakan untuk mengetahui atau mengukur pengaruh kualitas layanan SDM terhadap kepuasan nasabah. Analisis ini juga untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif.

Dalam penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling*. *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi yang dipilih menjadi sampel, alasan penulis menggunakan teknik ini adalah lebih mudah untuk menentukan sampel yang akan diteliti dan sampel seperti ini masalah keterwakilan tidak dipersoalkan. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *accident sampling*, *accident sampling* yaitu memilih secara kebetulan, teknik ini dikatakan kebetulan karena peneliti memang dengan sengaja memilih sampel kepada siapa pun yang ditemuinya atau *by accident* pada tempat, waktu, dan cara yang telah ditentukan. Alasan menggunakan teknik ini karena memungkinkan pengumpulan data dengan cepat, biaya yang rendah, dan dapat menjawab tujuan penelitian.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh kualitas layanan SDM dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BPRS Berkah Ramadhan. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan nasabah BPRS Berkah Ramadhan sebagai responden, maka perlu diidentifikasi terlebih dahulu data responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah usia nasabah, jenis kelamin nasabah, pendidikan terakhir nasabah, pekerjaan nasabah, dan pendapatan nasabah.

Hasil pengolahan data yang dilakukan menunjukkan suatu hubungan, korelasi antara kepuasan nasabah dengan bentuk fisik, kepuasan nasabah dengan kehandalan, kepuasan nasabah dengan ketanggapan, kepuasan nasabah dengan jaminan, dan kepuasan nasabah dengan empati. Dari olahan data yang telah dilakukan dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 0.462 + 0.255X_1 + 0.023X_2 + 0.154X_3 + 0.249X_4 + 0.169X_5$$

Nilai 0.462 menunjukkan variabel bebas yang terdiri dari bentuk fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati memberikan mempunyai hubungan positif terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Nilai konstanta 0.462 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya pelayanan yang diberikan

akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Nilai 0.255 X_1 menunjukkan besaran koefisien regresi yang berarti setiap peningkatan atau penurunan nilai koefisien akan mempengaruhi terhadap variabel X_1 .

Nilai 0.023 X_2 menunjukkan besaran koefisien regresi yang berarti setiap peningkatan atau penurunan nilai koefisien regresi akan mempengaruhi terhadap variabel X_2 . Nilai 0.154 X_3 menunjukkan besaran koefisien regresi yang berarti setiap peningkatan atau penurunan nilai koefisien regresi akan mempengaruhi terhadap variabel X_3 . Nilai 0.249 X_4 menunjukkan besaran koefisien regresi yang berarti setiap peningkatan atau penurunan nilai koefisien regresi akan mempengaruhi terhadap variabel X_4 . Nilai 0.169 X_5 menunjukkan besaran koefisien regresi yang berarti setiap peningkatan atau penurunan nilai koefisien regresi akan mempengaruhi terhadap variabel X_5 .

Dari hasil analisis regresi diatas diketahui bahwa variabel bebas (bentuk fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) semua mempunyai pengaruh secara positif akan tetapi variabel yang paling signifikan adalah variabel jaminan. Dari hasil pembahasan dan hasil uji statistik di atas menunjukkan bahwa kualitas SDM dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, akan tetapi dari ketujuh variabel yang ada yang terdiri dari variabel bentuk fisik, variabel kehandalan, variabel ketanggapan, variabel jaminan, dan variabel empati, tidak semuanya berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Variabel bentuk fisik dalam teori yaitu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (bank) dan lingkungan sekitarnya. Menurut Dini Ratih Priyanti, dalam tesisnya yang berjudul Analisis Mutu Pelayanan di Bank Syariah (studi pada Unit Usaha Syariah Bank Permata), bahwa variabel fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan menurut Husnul Khatimah, dalam jurnal yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (studi pada Nasabah BRI cabang Semarang), bahwa variabel bentuk fisik mempunyai pengaruh positif dalam kepuasan nasabah.

Tetapi dalam hasil yang didapatkan peneliti bahwa hasil analisis regresi linier berganda dan uji t, diketahui variabel bentuk fisik tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah berarti teori yang telah dijelaskan tidak sesuai dengan hasil analisis datanya, hal ini dapat dibuktikan dalam tingkat nilai signifikansi untuk variabel bentuk fisik sebesar 0.055 ini menunjukkan lebih besar dari tingkat signifikan standar yaitu 0.05, berarti variabel bentuk fisik tidak mempunyai pengaruh signifikan yang positif.

Kenapa dalam hasil penelitian ini variabel bentuk fisik tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Karena bentuk fisik seperti fasilitas, gedung, dan sebagainya, tidak semuanya dimiliki oleh BPRS Berkah Ramadhan lain halnya dengan Bank Umum Syariah atau Unit Usaha Syariah yang dijadikan acuan oleh peneliti diatas, karena BPRS ruang lingkupnya masih kecil dan masih berkembang, sehingga bentuk fisik yang diberikan tidak seperti BUS atau UUS, hal ini yang menyebabkan bentuk fisik tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS.

Variabel kehandalan dalam teori yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam hal ini bank memberikan pelayanan sesuai dengan janjinya, memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti, serta menjaga kerahasiaan setiap semua nasabahnya.

Menurut Dini Ratih Priyanti, dalam tesisnya yang berjudul Analisis Mutu Pelayanan di Bank Syariah (studi pada Unit Usaha Syariah Bank Permata), bahwa variabel kehandalan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan menurut Husnul Khatimah, dalam jurnal yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (studi pada Nasabah BRI cabang Semarang), bahwa variabel kehandalan mempunyai pengaruh positif dalam kepuasan nasabah.

Tetapi dalam hasil yang didapatkan oleh peneliti dari analisis regresi linier berganda dan uji t, diketahui bahwa variabel kehandalan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah berarti teori yang telah dijelaskan tidak sesuai dengan hasil analisis datanya, hal ini dapat dibuktikan dalam tingkat nilai signifikansi untuk variabel kehandalan sebesar 0.873 ini

menunjukkan lebih besar dari tingkat signifikan standar yaitu 0.05, berarti variabel kehandalan tidak mempunyai pengaruh signifikan yang positif.

Kenapa variabel kehandalan juga tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Berkah Ramadhan, dikarenakan tidak semua pelayanan yang diberikan oleh BPRS sesuai dengan keinginan nasabahnya, karena masih banyak nasabah yang tidak mengetahui produk-produk yang ditawarkan dalam BPRS tersebut, mereka pun tidak mengetahui informasi secara jelas yang diberikan oleh BPRS, para nasabah datang ke BPRS hanya untuk melakukan pembayaran sekolah, pengambilan gaji dan pembayaran angusran pembiayaan, selebihnya mereka tidak mengetahui produk-produk yang ada di BPRS tersebut, sehingga variabel kehandalan ini tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Berkah Ramadhan.

Variabel ketanggapan dalam teori yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik, melayani dengan tepat, cepat, dan efisien, dan dapat memecahkan masalah dengan akurat dan tepat.

Menurut Dini Ratih Priyanti, dalam tesisnya yang berjudul Analisis Mutu Pelayanan di Bank Syariah (studi pada Unit Usaha Syariah Bank Permata), bahwa variabel ketanggapan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan menurut Husnul Khatimah, dalam jurnal yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (studi pada Nasabah BRI cabang Semarang), bahwa variabel ketanggapan mempunyai pengaruh positif dalam kepuasan nasabah.

Tetapi dalam hasil yang didapatkan oleh peneliti dari analisis regresi linier berganda dan uji t, diketahui bahwa variabel ketanggapan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah berarti teori yang telah dijelaskan tidak sesuai dengan hasil analisisnya, hal ini dapat dibuktikan dalam tingkat nilai signifikansi untuk variabel ketanggapan sebesar 0.251 ini menunjukkan jauh lebih besar dari tingkat signifikan standar yaitu 0.05, berarti variabel ketanggapan tidak mempunyai pengaruh signifikan yang positif. Variabel ketanggapan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Berkah Ramadhan, karena setiap datang permasalahan atau persolan dari

nasabah karyawan BPRS tidak tanggap dalam menghadapinya dan memecahkan masalah tersebut, sehingga nasabah pun merasa keluhan dan masalah mereka ada solusinya dan tidak dapat dipecahkan, oleh karena itu dalam hal ini variabel ketanggapan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS tersebut.

Variabel jaminan dalam teori yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah bank serta menjamin keamanan dalam setiap bertransaksi. Menurut Dini Ratih Priyanti, dalam tesisnya yang berjudul Analisis Mutu Pelayanan di Bank Syariah (studi pada Unit Usaha Syariah Bank Permata), bahwa variabel jaminan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan menurut Husnul Khatimah, dalam jurnal yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (studi pada Nasabah BRI cabang Semarang), bahwa variabel jaminan mempunyai pengaruh positif dalam kepuasan nasabah.

Variabel jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah berarti teori yang telah dijelaskan sesuai dengan hasil analisisnya, hal ini dapat dibuktikan dalam tingkat nilai signifikasi untuk variabel jaminan sebesar 0.017 ini menunjukkan lebih kecil dari tingkat signifikan standar yaitu 0.05, berarti variabel jaminan mempunyai pengaruh signifikan yang positif. Variabel jaminan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena dalam hal ini nasabah BPRS Berkah Ramadhan merasa aman dalam setiap bertransaksi, selain itu mereka pun merasa percaya terhadap BPRS Berkah Ramadhan dalam menghimpun dana mereka, karena sejauh ini belum ada kabar atau berita yang negatif tentang penyelewengan dana nasabah yang dimainkan oleh pihak BPRS tersebut. Nasabah merasa puas dalam hal jaminan karena BPRS Berkah Ramadhan benar-benar menyimpan data-data secara aman, benar dan terpercaya. Oleh karena itu variabel jaminan ini mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah BPRS Berkah Ramadhan. Variabel empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah, bersikap sabar dalam melayani semua nasabah yang bertransaksi, dan selalu bersikap sopan, ramah, dan bijaksana dalam melayani nasabah.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa dari variabel bentuk fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, hanya variabel jaminan yang mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini disebabkan karena, ruang lingkup dari BPRS itu sendiri yang masih kecil belum meluas seperti BUS dan UUS, selain itu kurangnya sumber daya manusianya, yang diandalkan dalam BPRS ini dalam hal kepuasan nasabah yaitu dengan memberi kepercayaan terhadap nasabahnya dalam bertransaksi, memberi rasa aman, karena keamanan dan kepercayaanlah yang diharapkan dalam setiap bertransaksi, kepercayaan dan keamanan ini termasuk dalam variabel jaminan di BPRS Berkah Ramadhan.

Dari hasil interpretasi hasil analisis regresi linier berganda dan uji t, diketahui bahwa variabel empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah berarti dalam hal ini sesuai dengan teori yang telah dijelaskan di atas, hal ini dapat dibuktikan dalam tingkat nilai signifikasi untuk variabel jaminan sebesar 0.151 ini menunjukkan lebih besar dari tingkat signifikasi standar yaitu 0.05, berarti variabel empati tidak mempunyai pengaruh signifikan yang positif. Variabel empati tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Berkah Ramadhan.

Menurut Dini Ratih Priyanti, dalam tesisnya yang berjudul Analisis Mutu Pelayanan di Bank Syariah (studi pada Unit Usaha Syariah Bank Permata), bahwa variabel empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan menurut Husnul Khatimah, dalam jurnal yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (studi pada Nasabah BRI cabang Semarang), bahwa variabel empati mempunyai pengaruh positif dalam kepuasan nasabah.

Abidin (2010) dalam penelitiannya bertujuan untuk menjelaskan pengaruh dimensi variabel *tangibles*, variabel *reliability*, variabel *responsiveness*, variabel *assurance*, variabel *emphaty* secara parsial dan bersama-sama terhadap kepuasan nasabah BSM Cabang Magelang. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research). Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara dan observasi. Teknik pengambilan sampel yang dipakai adalah *accidental*

sampling. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan metode regresi linier berganda. Dari hasil penelitian dan pembahasan menyimpulkan bahwa variabel *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan F hitung (20,720) dan nilai signifikansi F (0,000). Variabel *tangible* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah t-hitung (2,106) dan nilai signifikansi t (0,038). Variabel *reliability* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah t-hitung (2,054) dan nilai signifikansi t (0,043). Variabel *responsiveness* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah nilai t-hitung (3,117) dan nilai signifikansi t (0,002). Variabel *assurance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah t-hitung (2,254) dan nilai signifikansi t (0,027). Variabel *emphaty* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah t-hitung (2,121) dan nilai signifikansi t (0,037). Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSM Cabang Magelang adalah variabel *responsiveness*.

Prasetyanti (2012) menunjukkan bahwa secara rata-rata nasabah menilai kualitas pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Indonesia adalah baik. Hasil penelitian ini secara simultan menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan secara parsial hanya dimensi jaminan dan empati yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari kelima dimensi tersebut, dimensi empati mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah

Lovenia (2012) bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Setelah mengetahui telaah literatur terkait, dalam penelitian ini ditetapkan variabel penting yang diduga kuat mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu wujud fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*empathy*). Oleh karena itu pemahaman terhadap pengaruh antara wujud fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), dan kepedulian

(*empathy*) dengan variabel-variabel yang mempengaruhinya dapat dipandang sebagai basis strategi bagi pengembangan kepuasan nasabah. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang yang dilakukan secara acak dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi: uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, serta analisis koefisien determinasi (R^2). Analisis kualitatif merupakan interpretasi dari data-data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan. Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,122 X_1 + 0,235X_2 + 0,201 X_3 + 0,211 X_4 + 0,292 X_5$$

Dimana variabel Kepuasan Nasabah (Y), variabel Wujud Fisik (X^1), variabel Kehandalan (X^2), variabel Daya Tanggap (X^3), variabel Jaminan (X^4), dan variabel Kepedulian (X^5). Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kelima variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen Kepuasan Nasabah. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel Wujud Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Kepedulian secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Kepuasan Nasabah. Angka *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,779 yang menunjukkan bahwa antara wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mampu menjelaskan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang sebesar 77,90%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti, seperti promosi, suku bunga dan lain-lain.

Syamsudin (2009) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Jabar Cabang Utama Bandung. Oleh karenanya dapat disimpulkan bahwa Bank Jabar Cabang Utama telah melaksanakan pelayanan dengan baik. Oleh karenanya dapat disarankan kepada PT Bank Jabar agar dapat mempertahankan kualitas

pelayanan yang dianggap baik, dan diharapkan mampu meningkatkan jasa yang dinilai kurang baik.

Atmojo (2009) dari hasil uji t yang dilakukan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Swamitra Asmindo Surakarta. Dengan demikian hipotesis pertama dalam penelitian ini terbukti. Hasil uji F yang dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Swamitra Asmindo Surakarta. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini terbukti.

Aliansyah, dkk (2012) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles, empathy, reliability, Responsiveness* dan *assurance* terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh secara parsial dan simultan. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah Bank Aceh Syariah. Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif dan kuantitatif dengan metode regresi linier berganda. Berdasarkan analisis kuantitatif hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima variabel dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank.

Junaedi, dkk (2012) mencoba mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan teknik analisis Struktural Equation Model (SEM). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini ialah *judgement sampling* dengan jumlah responden 217 orang. Temuan dari penelitian ini adalah loyalitas dapat dipertahankan jika diimplementasikan dengan kualitas pelayanan yang lebih baik. Kualitas layanan yang baik akan memberikan kepuasan pelanggan, memuaskan pelanggan akan selalu setia dengan perbankan syariah. Keadilan untuk bagi hasil akan membuat memuaskan pelanggan, tetapi keadilan bagi hasil tidak signifikan dipengaruhi dengan loyalitas pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas SDM bank syariah secara parsial, yang berpengaruh secara signifikan hanyalah variabel jaminan saja ini dibuktikan bahwa nilai signifikan variabel jaminan sebesar 0.017 lebih kecil dari batas signifikan yang telah ditentukan yaitu sebesar 0.05. Dari hasil analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas SDM bank syariah secara simultan, semua variabel memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah.

Variabel-variabel kualitas pelayanan sumber daya manusia bank syariah ternyata hanya jaminan yang memiliki pengaruh secara individu terhadap kepuasan nasabah di BPRS Berkah Ramadhan. Hal ini menunjukkan bahwa perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan sumber daya manusia agar mampu meningkatkan kepuasan nasabah di BPRS Berkah Ramadhan.

PUSTAKA ACUAN

- Abidin, M. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah: Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang*. (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Atmojo, V.G.S. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Swamitra Asmino Surakarta*. (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Buchory, H.A. & D. Saladin. 2007. *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Bandung : Linda Karya.
- Al Arif, M.N.R. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta: Alfabeta.
- Aliansyah, T. et.al. 2012. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah*. Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, Vol. 1, No. 1, Nopember 2012, hlm. 32-39
- Junaedi, A.T, et.al. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi pada Nasabah Pada Bank Syariah di Propinsi Riau*. Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol. 10, No. 1, Maret 2012. Hlm. 161 – 176.

- Kuncoro, M. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*, Jakarta : Erlangga.
- Lovenia, C.O.A. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang*. (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Semarang: FEB Universitas Diponegoro.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nawawi, H. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisni yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nawawi, H. 2008. *Perencanaan SDM, Untuk Organisasi Profit yang Kompetitif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Prasetianty, I. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah: Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia*. (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Rahmayanty, N. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sastrohadiwiryo, S. 2008. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sentana, A. 2004. *Service Excellent & Customer Satisfaction*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Simanjuntak, P.J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. Jakarta : LPFEUI.
- Singarimbun, M & S. Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.
- Sudrajat, dkk. 1998. *Manajemen Lingkungan Kerja*. Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sutrisno, E. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana.
- Syamsudin. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Jabar Cabang Utama Bandung*. (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Bandung: Universitas Widyatama.
- Tjiptono, F & G. Chandra. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : C.V. Andi Offset.

- Umar, H. 1997. *Riset : Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Uyanto, S. 2009. *Pedoman Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Wasesa, S.A. & J.Macnamara. 2010. *Strategi public Relation*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Yuniarsih, T. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung :Alfabeta